

令和元年度コンタクトセンターの運用結果について（概要）

1 コンタクトセンターの業務概要及び運用結果集計期間

(1) サンキューコールかわさき

【業務概要】 市政に関する問合せ、意見、相談等の対応業務

【集計期間】 令和元年4月1日～令和2年3月31日 ※年中無休(実働366日)
午前8時～午後9時

(2) 本庁舎代表電話交換業務及び区役所・支所総合案内電話交換業務

【業務概要】 本庁舎代表電話及び区役所・支所総合案内の電話交換業務

【集計期間】 令和元年4月1日～令和2年3月31日 ※開庁日のみ(実働240日)
午前8時30分～午後5時15分

2 運用結果

(1) サンキューコールかわさき

【受付件数】

	総受付件数	(内訳) 受付内容別 上位3分類 ※その他を除く		
		子ども・子育て・ひとり親	手続き・届出案内	証明書
受付件数	69,867	7,158	6,774	5,970
(前年度件数)	(47,598)	(2,282)	(4,569)	(4,186)
構成割合	100%	10.3%	9.7%	8.5%

【満足度】

対応内容の満足度調査を実施した結果、目標を上回る評価となりました。

- ・実施回数：年3回（各回7日間、計21日間）
- ・調査内容：利用者に対応内容に対する満足度を1～5点（5点満点）で評価いただく
- ・調査結果：4.90点

【統合実施した業務】

通常の対応業務のほか、それぞれ所管課からの依頼により次の業務を統合実施しました。

- ・予約受付業務：10種類
- ・インバウンド型電話アンケート業務：7種類
- ・イベント等案内業務：24種類
- ・ヘルプデスク業務：4種類

(2) 本庁舎代表電話交換業務及び区役所・支所総合案内電話交換業務

【受付件数】

	総受付件数	(内訳)	
		本庁舎	区役所・支所
受付件数	277,260	55,647	221,613
(前年度件数)	(279,646)	(62,903)	(216,743)

(3) FAQ(よくある質問と回答)

【閲覧件数】 ※公開項目数1,808項目 (令和2年3月31日現在)

	総閲覧件数
閲覧件数	2,572,103
(前年度件数)	(2,542,234)

〔問合せ先〕 川崎市総務企画局都市政策部企画調整課
電話：044-200-2367(内22401)